

Principales tendances à observer dans le secteur de la santé

Découvrez les perspectives des clients CGI sur la façon d'accélérer votre transformation numérique pour créer un écosystème de la santé intégré et centré sur les gens.



Une approche axée sur les gens

Incidence des macrotendances

L'accélération technologique et numérique en raison des attentes croissantes des citoyens et des consommateurs en matière de numérique est la tendance macroéconomique ayant le plus d'incidence sur les clients du secteur de la santé en 2022, suivie de l'évolution de la démographie sociale, y compris le vieillissement de la population et la pénurie de talents. Par rapport à la moyenne, tous secteurs confondus, un plus grand nombre de dirigeants du secteur de la santé mentionnent ces tendances.

La pandémie de COVID-19 a accéléré la transformation numérique et l'adoption de modèles virtuels de prestation de services. Les patients et les fournisseurs sont plus à l'aise, mais on ne sait pas si après s'être assouplies pour la télémédecine, les règles se resserreront pour revenir à ce qu'elles étaient auparavant.

Préoccupations de nos clients

En ce qui concerne les tendances et les priorités, l'expérience offerte aux clients et aux patients gagne en importance à mesure que le secteur d'activité s'efforce de rendre les systèmes de santé plus centrés sur l'humain.

Notamment, la collaboration au-delà des frontières organisationnelles devient une priorité d'entreprise, ce qui témoigne de l'importance de la continuité des soins et de l'élimination des cloisonnements dans les systèmes de santé afin de créer des écosystèmes de services. On reconnaît de plus en plus la nécessité de tenir compte des déterminants sociaux de santé pour assurer l'équité de l'accessibilité et de la qualité des soins. La réforme de la santé demeure également une tendance importante dans ce secteur d'activité fortement réglementé.

Cette année, 28 % des dirigeants affirment produire les résultats attendus grâce à leurs stratégies numériques, ce qui représente une hausse par rapport à la moyenne de 25 % de tous les secteurs d'activité confondus et prouve que l'accélération numérique engendrée par la pandémie se maintient.

L'exploitation des données pour obtenir des perspectives cliniques et commerciales demeure au premier plan en raison des volumes à gérer qui augmentent sans cesse et des occasions d'accroître l'utilisation des données pour améliorer les résultats.

La cybersécurité et la protection des données personnelles continuent de figurer parmi les principales préoccupations. Compte tenu des attaques par rançongiciel et des risques de diffusion des renseignements personnels, il est de plus en plus urgent de veiller à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité des renseignements sur la santé.

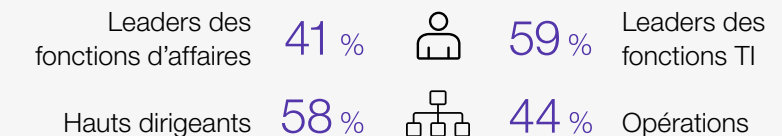
À propos des perspectives



Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes du monde entier pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Grâce à La voix de nos clients CGI, nous analysons ces résultats pour fournir des perspectives stratégiques par secteur d'activité afin de comparer les meilleures pratiques, y compris les attributs des leaders du numérique.

En 2022, nous avons rencontré 1 675 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques. **Ce rapport sommaire présente les perspectives recueillies auprès de 69 dirigeants du secteur de la santé.**

Données démographiques issues des entrevues



Principales tendances et priorités

La transformation numérique pour améliorer l'expérience des clients et des patients ainsi que les données et la sécurité demeurent des priorités.

Principaux éléments à retenir

La collaboration dans l'ensemble de l'écosystème de la santé devient de plus en plus importante.

Principales tendances

Principales priorités d'entreprise

Principales priorités en TI

1

Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients et des citoyens

Amélioration de l'expérience client par le respect du plan de traitement et le soutien du patient à domicile

Amélioration de l'expérience du patient et réduction des coûts en numérisant et en automatisant les soins de santé

2

Protection des données et de l'équipement grâce à la cyberconfidentialité et à la cybersécurité

Collaboration au-delà des frontières de notre organisation afin d'assurer l'interopérabilité

Protection des données et des actifs grâce à la cyberconfidentialité et à la cybersécurité

3

Pressions budgétaires en raison du vieillissement des populations

Optimisation des activités actuelles

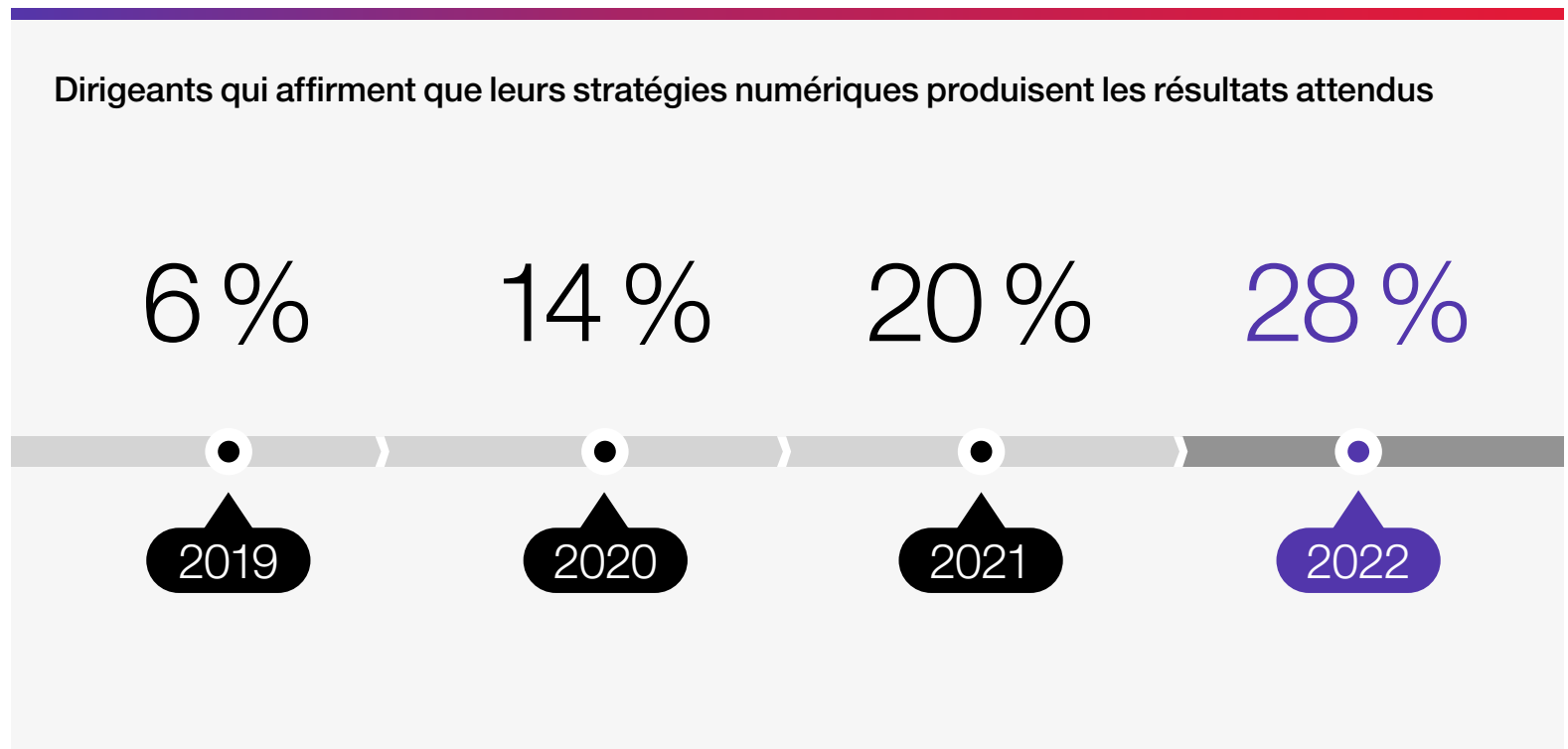
Modernisation des TI et adoption de nouveaux modèles de prestation de services informatiques

Les tendances sectorielles illustrent les facteurs déterminants qui ont la plus grande incidence sur le secteur d'activité du client. Les priorités d'entreprise énoncent la façon dont les clients abordent les tendances sectorielles alors que les priorités en TI reflètent les principaux domaines technologiques d'intérêt pour répondre aux tendances et aux priorités d'entreprise.

Progrès numérique dans le secteur de la santé

Au cours des quatre dernières années, le pourcentage des dirigeants du secteur de la santé dont les stratégies numériques produisent les résultats attendus est quatre fois plus élevé qu'en 2019, atteignant 28 % et dépassant la moyenne de tous secteurs confondus de 25 %.

Près d'un dirigeant sur trois affirme que les systèmes existants nuisent à la mise en œuvre de stratégies numériques.

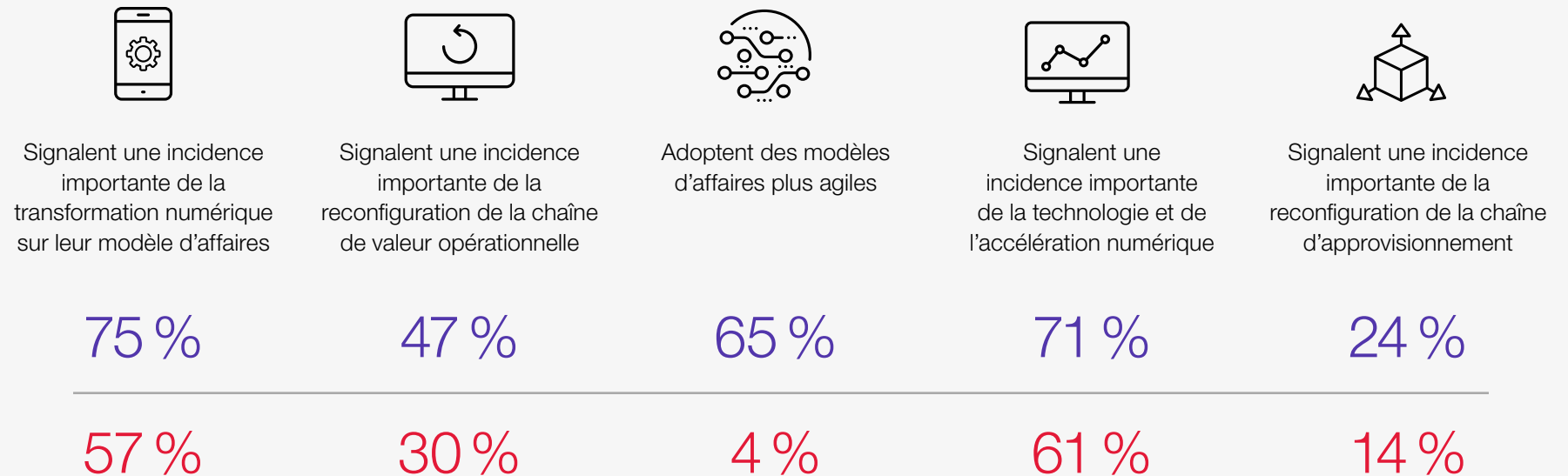


Leaders du numérique dans le secteur de la santé

Parmi les dirigeants qui produisent des résultats grâce à leurs stratégies numériques, c'est-à-dire les leaders du numérique, certains attributs communs émergent.

Le tableau suivant compare les réponses aux questions des leaders du numérique à celles des dirigeants dont les organisations sont actuellement en train d'élaborer ou de lancer des stratégies numériques (acteurs du domaine numérique).

Comparaison des attributs des **leaders du numérique** à ceux des dirigeants dont les organisations en sont à l'étape d'élaboration ou de lancement de leurs stratégies numériques (**acteurs du domaine numérique**)



Principales conclusions tirées de nos entrevues avec les dirigeants du secteur de la santé

1.

La transformation numérique est essentielle à l'approche axée sur les patients.

L'amélioration de l'expérience offerte aux clients et aux patients occupe le premier rang des principales tendances, ce qui démontre que les priorités d'entreprise et en TI sont de nouveau harmonisées. Un nombre accru de dirigeants (28 %) affirment produire des résultats grâce à leurs stratégies numériques. Ce pourcentage est deux fois plus élevé qu'en 2020.

2.

L'incidence de la collaboration pour assurer l'interopérabilité est plus marquée.

La collaboration au-delà des frontières de l'organisation pour assurer l'interopérabilité grimpe dans le classement des priorités d'entreprise cette année et passe du troisième au deuxième rang.

3.

Les leaders du numérique sont plus conscients des répercussions sur leur modèle d'affaires.

Trois quarts des leaders du numérique affirment que la transformation numérique a une incidence sur leur modèle d'affaires, comparativement à 57 % chez les acteurs du domaine numérique.

4.

La cybersécurité et la protection des données personnelles sont de plus en plus une source de préoccupations.

La cybersécurité et la cyberconfidentialité grimpent dans l'échelle des priorités en TI en passant du cinquième au deuxième rang. Parallèlement, 62 % des dirigeants disent avoir une stratégie de cybersécurité en place pour l'entreprise, tandis qu'un autre 28 % affirment que cette stratégie s'étend à l'écosystème externe.

5.

La réforme du secteur de la santé comme moteur de la conformité réglementaire est une préoccupation constante.

Depuis cinq ans, elle demeure l'une des cinq principales tendances



6.

L'atteinte des priorités nécessite que l'on porte une attention particulière aux personnes.

Pas moins de 72 % des dirigeants du secteur de santé affirment que le changement de culture et la gestion du changement sont les aspects qui nuisent le plus à l'atteinte des priorités d'entreprise.

7.

L'agilité est une caractéristique fondamentale des leaders du numérique.

Près du tiers (30 %) des dirigeants du secteur de la santé sont d'avis que leur modèle d'affaires est hautement agile en ce qui a trait à la transformation numérique. Du côté des leaders du numérique, ce pourcentage s'élève à 65 %.

8.

Le besoin en matière de données et d'analyse continue de croître.

L'exploitation de l'analyse de données pour améliorer les résultats des patients continue de figurer par les cinq principales priorités d'entreprise et en TI.

9.

Les dirigeants indiquent une incidence de la reconfiguration de la chaîne de valeur opérationnelle.

Trois quarts des dirigeants européens signalent une incidence moyenne à élevée de la reconfiguration de la chaîne de valeur commerciale (y compris l'évolution du modèle d'affaires et opérationnel). Toutes régions confondues, ce pourcentage est de 68 %.

10.

La majorité observe une hausse des budgets en TI.

Les dirigeants du secteur de la santé prévoient des budgets plus élevés que la moyenne globale pour tous les secteurs d'activité. En Amérique du Nord, les budgets sont plus faramineux qu'en Europe.

Cinq recommandations pour demeurer pertinent pour l'avenir

1. Continuez d'améliorer l'expérience du patient.

L'expérience du patient continue d'être au cœur des priorités. Nous considérons la transformation numérique comme un élément clé de la coordination de l'évolution de l'écosystème de la santé grâce aux technologies mobiles qui soutiennent les patients et les travailleurs de la santé. Les fournisseurs de soins de santé s'adapteront en tirant parti de la technologie clinique, de l'intelligence artificielle (IA) et de l'Internet des objets (IoT) pour améliorer la qualité des services offerts aux patients et pallier la pénurie de talents. Ils doivent innover pour rattraper les retards accumulés dans les interventions non urgentes et miser sur les soins à domicile en créant des hôpitaux virtuels à l'échelle.

2. Mettez sur un écosystème global et connecté.

Une prestation de services de qualité dans l'ensemble du continuum des soins suppose de plus en plus un accès à des soins à domicile plutôt qu'à l'hôpital. Certains gouvernements abolissent des règles d'approvisionnement trop rigides et favorisent une collaboration accrue avec le secteur privé à but lucratif et sans but lucratif afin de privilégier de nouvelles approches centrées sur l'humain. Pour ce faire, il faut tirer parti de technologies de bases de données numériques qui, grâce à l'interopérabilité, permettront de fournir des soins à l'endroit voulu. Notamment, 57 % des clients du secteur de la santé suivent des normes ouvertes pour la compatibilité technologique. L'objectif est de partager de multiples sources de données dans un écosystème entièrement intégré et axé sur les personnes qui, entre autres, englobe les sciences de la vie, un domaine dans lequel on est de plus en plus amené à interagir directement avec les patients, ainsi que les services sociaux, étant donné l'importance des déterminants sociaux de la santé dans la coordination d'autres aspects des soins.



Cas probant



Transformation des services de soins de santé pour un établissement NHS Trust

Afin d'offrir une expérience positive, sécuritaire et fiable aux patients, au personnel et aux partenaires, un établissement NHS Trust a choisi CGI pour cerner les besoins et élaborer une stratégie de dossier électronique du patient (DEP) et une analyse de rentabilité stratégique. Nous aidons le nouvel organisme de soins intégrés à comprendre ses besoins et ceux de l'organisation, du personnel et des patients, et nous mettons à profit notre expertise pour appuyer l'élaboration de l'analyse de rentabilité en vue de créer un nouveau DEP qui soutiendra la transformation future.

3. Intégrez les déterminants sociaux de la santé pour obtenir de meilleurs résultats.

Il est essentiel d'utiliser la technologie pour éliminer les disparités dans les populations mal desservies. Les chercheurs estiment que dans 80 % des cas, l'amélioration de l'état de santé est attribuable aux déterminants sociaux de la santé. Les soins médicaux ne représenteraient que 10 à 20 % des facteurs modifiables contribuant à l'amélioration des résultats sur la santé. Les patients passent moins de 0,01 % de leur temps dans le cabinet de leur médecin, et ces consultations médicales n'améliorent que de 20 % leur état de santé.

L'intégration des données sur ces déterminants sociaux est la clé pour comprendre les interrelations afin d'offrir un meilleur soutien aux patients et de favoriser l'innovation dans la prestation des soins

4. Maximisez l'utilisation de la technologie au profit de l'efficacité.

La réduction des coûts grâce à l'optimisation demeure essentielle en santé. L'évolution de l'automatisation, de l'IA, du nuage et des processus agiles permet aux organisations de mieux tirer parti des outils déjà à leur disposition. Combinées à la puissance des données, ces technologies aident les organisations à améliorer la prise de décisions cliniques et relatives aux soins et à trouver des solutions qui favorisent l'obtention de meilleurs résultats pour les patients, leur famille et la main-d'œuvre. Comme nous le recommandions l'an dernier, le secteur de la santé peut s'inspirer d'autres secteurs d'activité pour l'établissement de meilleures pratiques, en particulier ceux qui ont déjà mené à bien une transformation numérique importante vers une culture de disponibilité permanente et de libre-service, comme le commerce de détail, les services bancaires et l'assurance.



Cas probant



Échange de données sur les patients en toute transparence pour faire gagner du temps aux cliniciens

Une prestation de soins de santé efficace repose sur un accès facile et rapide à des données pertinentes. Les données permettent également d'élaborer des traitements, des médicaments et des modèles pronostiques entièrement nouveaux.

Mise au point en collaboration avec des médecins et d'autres experts médicaux, la solution CGI OMNI360 aide les systèmes de santé à échanger et à gérer les données des patients de façon transparente au-delà des frontières organisationnelles. Grâce à cette solution, un grand hôpital finlandais a été en mesure d'améliorer l'accès aux données, libérant ainsi 80 000 heures de travail clinique chaque année.

5. Connectez de bout en bout la sécurité et la protection des données personnelles.

La cyberconfidentialité et la sécurité sont essentielles à la confiance. Qu'il s'agisse de moderniser les TI, d'améliorer l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement ou de faciliter les échanges privés entre les patients et les fournisseurs, la sécurité et la protection des données personnelles reposent toujours sur l'apprentissage et la maturation continus.

De plus, puisque les organisations de santé envisagent de plus en plus des initiatives de villes intelligentes, lorsqu'une région dispose d'une dorsale Internet, la connexion de réseaux sécurisés et fiables à la maison nécessite la capacité de déplacer les données sensibles de la maison et des appareils portables personnels afin de permettre une prestation de soins de santé en tout lieu et en tout temps.

Apprenez-en davantage sur les perspectives de La voix de nos clients CGI 2022

- > [Ce que font les leaders du numérique pour accélérer leurs résultats](#)
- > [Impacts des tendances macroéconomiques](#)



Cas probant

Amélioration de la prestation des soins de santé mentale grâce à une solution électronique de gestion des ordonnances

Pour un consortium d'établissement NHS au Royaume-Uni dirigé par le South London and Maudsley NHS Foundation Trust, CGI met en œuvre une solution électronique de gestion des ordonnances et d'administration des médicaments, Better Meds, en partenariat avec Better UK. La solution permettra d'accroître la sécurité des patients tout en favorisant une meilleure qualité des soins.

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en TI et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements en TI et en management. Notre savoir représente notre connaissance approfondie de vos tendances sectorielles et de vos priorités d'entreprise et en TI.

Pour obtenir les plus récentes perspectives sectorielles [La voix de nos clients CGI](#) et consulter l'un de nos experts, veuillez [communiquer avec nous](#).



The CGI logo, consisting of the letters 'CGI' in a bold, red, sans-serif font.